



POLÍTICA DE CALIDAD

CELTAMOTOR, representante oficial de las marcas BMW y MINI, tiene como misión ofrecer una experiencia excelente a sus clientes mediante la prestación de servicios y productos de la máxima calidad, asegurando la mejora continua de sus procesos y el compromiso de todas las personas que forman parte de la organización.

La Dirección de CELTAMOTOR establece esta Política de Calidad como marco de referencia para el desarrollo de sus actividades, basada en los siguientes principios:

Confianza

La confianza constituye uno de los pilares fundamentales de nuestra organización.

Confianza interna

- Fomentamos relaciones basadas en el respeto, la transparencia y la colaboración entre la Dirección y todas las personas de la organización.
- Impulsamos la confianza mutua entre mandos y equipos de trabajo.
- Promovemos un entorno donde prime la comunicación abierta, el compromiso y el trabajo en equipo.

Confianza externa

- Trabajamos para consolidar la confianza de nuestros clientes, apoyándonos en la profesionalidad, la experiencia y el conocimiento de nuestro personal.
- Actuamos con integridad, transparencia y orientación al servicio en todas nuestras relaciones con clientes, proveedores y demás partes interesadas.

Satisfacción de las personas

CELTAMOTOR considera que el éxito de la organización depende del compromiso y la motivación de su equipo humano. Por ello:

- Promovemos un entorno laboral seguro, respetuoso e inclusivo.
- Favorecemos el desarrollo profesional y la formación continua de nuestro personal.
- Impulsamos la participación, la aportación de nuevas ideas y la cultura de mejora.
- Fomentamos el trabajo en equipo, la responsabilidad y la orientación a resultados.

Orientación al cliente

La satisfacción del cliente es el eje central de nuestra actividad.

- Todas las personas de CELTAMOTOR participan activamente en la mejora continua de los procesos y servicios para satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes.
- Trabajamos para ofrecer una experiencia diferencial que genere confianza, fidelización y recomendación.
- Mantenemos como prioridad la excelencia en el servicio, con el objetivo de alcanzar la máxima satisfacción del cliente y una experiencia de referencia en el sector.

Compromiso con la calidad

Para garantizar la excelencia de nuestros productos y servicios, CELTAMOTOR se compromete a:

- Cumplir los requisitos legales, reglamentarios y aquellos establecidos por las marcas BMW y MINI, así como cualquier otro requisito aplicable.
- Identificar oportunidades de mejora y gestionar eficazmente los riesgos asociados a nuestra actividad.
- Detectar y corregir de forma ágil las incidencias, minimizando sus efectos y evitando su repetición.
- Implantar acciones preventivas orientadas a la mejora continua y a la reducción de errores.
- Establecer objetivos de calidad medibles y realizar un seguimiento periódico de su cumplimiento.
- Formar, motivar e implicar al personal en el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y el desempeño global de la organización.

Gestión y mejora continua

La Dirección de CELTAMOTOR proporciona los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos y desarrolla herramientas de gestión orientadas a la excelencia empresarial.

Todos los procesos se planifican, ejecutan y evalúan bajo criterios de eficiencia, eficacia y mejora continua, promoviendo la innovación y la búsqueda constante de mejores resultados.



Sostenibilidad, seguridad y responsabilidad

CELTAMOTOR considera esenciales para su desarrollo sostenible:

- La orientación permanente al cliente.
- El bienestar, la seguridad y la salud de las personas trabajadoras.
- El respeto y protección del medio ambiente.
- La responsabilidad social y empresarial.
- La generación sostenible de valor que garantice la continuidad y el crecimiento de la organización.

La Dirección asume el liderazgo de esta Política de Calidad y se compromete a comunicarla, difundirla y revisarla periódicamente para asegurar su continua adecuación al propósito, estrategia y contexto de CELTAMOTOR.

Principales mejoras realizadas

- Lenguaje más actual, profesional y orientado a ISO 9001.
- Mayor énfasis en liderazgo, mejora continua y gestión de riesgos.
- Redacción más clara y menos repetitiva.
- Incorporación de sostenibilidad, seguridad y responsabilidad corporativa.
- Refuerzo de la orientación al cliente y de la experiencia BMW y MINI.
- Estructura más fácil de comunicar en auditorías y documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

27 de Enero de 2026

José María De Rodrigo (Gerente)

Ángeles Sanromán (Responsable QMA)